

**PENINGKATAN DAYA SAING TOKO ONLINE BERBASIS E-CRM
(STUDI KASUS TOKO RSMSTORE.ID)****Sopina Denisa Nasution¹, Nurwati^{1*}, Endra Saputra²**¹Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal¹Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal²Manajemen Informatika, STMIK Royal**email: nurwati763@gmail.com*

Abstract: RSMSTORE.ID shop is a business that is engaged in selling beauty products (cosmetics) which is located on Jl. SM Raja Kisaran, West Kisaran District, Asahan Regency, North Sumatra. Currently, the RSMSTORE.ID Store only uses Facebook and other social media to promote the products it sells. The number of goods sold and the number of customers at the RSMSTORE.ID Store from January to November 2021, where there is a decrease in the number of goods sold in the last month. Of course this has an impact on the profits obtained by the store. Aware of the fact that customer satisfaction is important in a business, it is necessary to have a system that can help stores increase sales. The tight business competition in the current digital era makes RSMSTORE.ID Stores have to carry out marketing strategies to manage their customers, increase new customers and retain old customers. In line with the current development of technology and social media, various efforts have been made to increase sales. One way that a store can do to be able to compete in the world of business sales is to implement a system or method, namely CRM (Customer Relationship Management).

Keywords: CRM; beauty products (Cosmetics); PHP and MySQL

Abstrak: Toko RSMSTORE.ID adalah usaha yang bergerak di bidang penjualan produk kecantikan (kosmetik) yang berada di Jl. SM Raja Kisaran Kecamatan Kisaran Barat Kabupaten Asahan Sumatera Utara. Saat ini Toko RSMSTORE.ID hanya menggunakan facebook dan media sosial lainnya untuk promosi produk yang dijual. Jumlah barang yang terjual dan jumlah pelanggan pada Toko RSMSTORE.ID mulai bulan Januari sampai dengan bulan November 2021, dimana terdapat penurunan jumlah barang yang terjual di satu bulan terakhir. Tentu hal ini berdampak pada keuntungan yang diperoleh oleh toko. Sadar akan fakta bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam suatu bisnis, maka diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu toko dalam meningkatkan penjualan. Ketatnya persaingan bisnis di era digital saat ini membuat Toko RSMSTORE.ID harus melakukan strategi pemasaran untuk mengelola pelanggannya, Meningkatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan sosial media saat ini, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan penjualan. Salah satu cara yang dapat dilakukan sebuah toko agar mampu bersaing dalam dunia bisnis penjualan adalah dengan menerapkan sebuah sistem atau metode yaitu CRM (Customer Relationship Management).

Kata Kunci: CRM; produk kecantikan (kosmetik); PHP dan MySQL

PENDAHULUAN

Teknologi informasi sangatlah berpengaruh untuk kemajuan suatu usaha atau bisnis. Perkembangan teknologi dan informasi saat ini semakin hari semakin berkembang ke berbagai bidang, khususnya pada bidang bisnis. Bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi yang melibatkan proses jual beli untuk mendapatkan keuntungan. Dalam hal ini teknologi komputer bisa sangat membantu dalam meningkatkan penjualan, ini dikarenakan banyaknya kemudahan yang diberikan dalam penggunaannya.

Bisnis juga merupakan kerjasama antar pengusaha untuk melakukan proses kegiatan jual beli yang dilakukan secara online maupun offline. Perkembangan bisnis saat ini selain bergantung pada kualitas produk, tetapi juga dapat melihat dari segi kualitas layanan yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Dalam bidang bisnis, peran teknologi komputer sangat besar karena penggunaan teknologi komputer ini memudahkan para pembisnis dalam mengembangkan dan memajukan bisnisnya. Tidak semua perusahaan atau pelaku bisnis menawarkan suatu produk yang mereka jual menyadari akan pentingnya suatu pelayanan terhadap customer .[1]

Toko RSMSTORE.ID adalah usaha yang bergerak di bidang penjualan *fashion* wanita dan produk kecantikan (kosmetik) yang berada di Jl. SM Raja Kisaran Kecamatan Kisaran Barat Kabupaten Asahan Sumatera Utara. Saat ini Toko RSMSTORE.ID hanya menggunakan *facebook* dan media sosial lainnya untuk promosi produk yang dijual. Dalam pemasarannya toko ini sudah mempunyai sistem penjualan

yang cukup baik tetapi sistemnya kurang membantu untuk memasarkan barangnya ke wilayah yang lebih luas seperti diluar provinsi. Toko RSMSTORE.ID sudah memiliki banyak *customer* tetapi sistemnya belum terkomputerisasi, misalnya dalam melakukan pencatatan transaksi masih manual yaitu dicatat dalam buku besar sehingga sering terjadi kesalahan dalam membuat laporan penjualan seperti salah dalam menuliskan harga barang. Selain itu, kurangnya sistem pelayanan yang terjadi di Toko RSMSTORE.ID menyebabkan hubungan antara admin dengan para pelanggan kurang baik apalagi menghadapi persaingan bisnis saat ini yang sekarang semakin berkembang pesat.

Pada tabel data menunjukkan perkembangan jumlah barang yang terjual dan jumlah pelanggan pada Toko RSMSTORE.ID mulai bulan Januari sampai dengan bulan November 2021, dimana terdapat penurunan jumlah barang yang terjual di satu bulan terakhir. Tentu hal ini berdampak pada keuntungan yang diperoleh oleh toko. Sadar akan fakta bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam suatu bisnis, maka diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu toko dalam meningkatkan penjualan.

Ketatnya persaingan bisnis di era digital saat ini membuat Toko RSMSTORE.ID harus melakukan strategi pemasaran untuk mengelola pelanggannya, meningkatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan sosial media saat ini, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan penjualan. Salah satu cara yang dapat dilakukan sebuah toko agar mampu bersaing dalam dunia bisnis penjualan adalah dengan

menerapkan sebuah sistem atau metode yaitu CRM (*Customer Relationship Management*).

Customer Relationship Management (CRM) adalah keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan mengantarkan nilai dan kepuasan pelanggan. E-CRM adalah salah satu teknik yang dilakukan secara *online* untuk mempererat hubungan antara toko dengan para pelanggannya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mendapatkan loyalitas dari para konsumennya[2].

Loyalitas didapatkan setelah konsumen merasa puas akan pelayanan maupun produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Bentuk E-CRM yang paling umum diterapkan adalah *website*, dimana proses pemasaran barangnya dilakukan secara *online*. Dalam penelitian ini, fitur yang akan dibuat untuk memudahkan dan membantu pelanggan salah satunya yaitu fitur pemesanan *online*.

Fitur tambahan lain yang akan diberikan yaitu Promo dan *Free Ongkir*. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan tersebut, Toko RSMSTORE.ID dapat menerapkan *system Customer Relationship Management* dalam penjualan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *customer* tetap bahkan bisa menarik *customer* baru.

METODE

Berdasarkan kerangka kerja, maka dapat diuraikan kerangka kerja pada penelitian ini adalah: (1) Identifikasi Masalah, Identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitian yang penting dalam penelitian. Dimana

peneliti mencari permasalahan yang akan diteliti. Peneliti disini mengamati proses penjualan fashion dan kosmetik pada Toko RSMSTORE.ID masih secara manual dan pelayanan yang dilakukan masih belum efektif., (2) Pengumpulan Data, Pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti dalam kegiatan pengumpulan data dan informasi untuk melakukan penjualan berbasis *web* dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM).

Metode ini menjaga hubungan baik antara pihak Toko RSMSTORE.ID dengan pelanggan untuk mencapai tujuan penelitian., (3) Analisis Data, Analisis data adalah proses atau upaya untuk mengolah data menjadi informasi dalam suatu penelitian. Analisa yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM)., (4). Perancangan Sistem, Perancangan sistem adalah suatu kegiatan merancang atau mendesain suatu sistem dengan baik untuk menentukan penjualan fashion dan kosmetik pada Toko RSMSTORE.ID berbasis *web* serta mempermudah pelanggan untuk melakukan transaksi pembelian fashion dan kosmetik. Perancangan yang dilakukan dengan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) serta menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext preprocessor (PHP)* dan *MySQL*., (5).

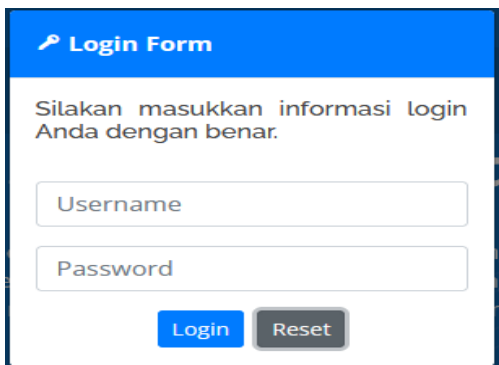
Pengujian Sistem adalah hal terpenting untuk menentukan kesalahan atau kekurangan pada sistem yang telah dibuat. Apakah sistem yang telah dirancang untuk Toko RSMSTORE.ID sesuai yang diharapkan., (6) Penerapan Sistem, Implementasi sistem adalah suatu prosedur dan penerapan sistem yang telah disetujui pada perancangan sistem dengan pengujian untuk mengo-

perasikan sistem baru pada penjualan *fashion* dan kosmetik di Toko RSMSTORE.ID

HASIL DAN PEMBAHASAN

Halaman Login

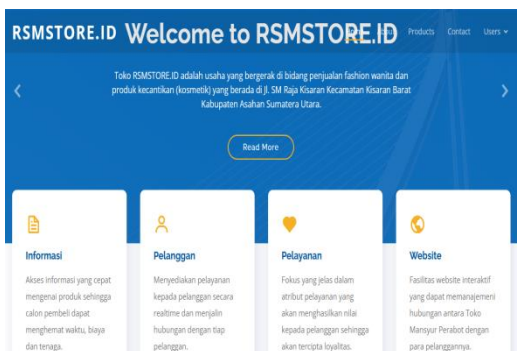
Halaman *login* merupakan halaman untuk klarifikasi hak admin untuk masuk ke dalam pengolahan sistem. Admin yang mempunyai *username* dan *password* yang sah berhak untuk masuk ke dalam sistem melalui halaman *login*, berikut tampilan halaman *login*:



Gambar 1. Tampilan Halaman Login

Halaman Home

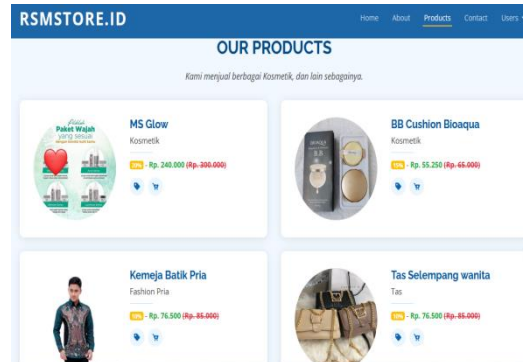
Halaman *home* merupakan halaman awal yang dijumpai setelah pengguna memasuki *website* Toko RSMSTORE.ID Kisaran, berikut tampilan halaman *home*:



Gambar 2. Tampilan Halaman Home

Halaman Semua Produk

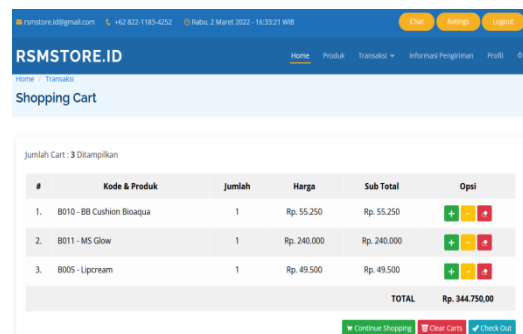
Halaman semua produk merupakan halaman yang berisi produk daftar produk-produk yang ada di *website* Toko RSMSTORE.ID Kisaran. Berikut tampilan halaman semua produk:



Gambar 3. Tampilan Halaman Semua Produk

Halaman Keranjang Belanja

Halaman keranjang belanja merupakan halaman yang berisi produk daftar produk-produk yang akan dibeli. Berikut tampilan halaman keranjang belanja:



Gambar 4. Tampilan Halaman Keranjang Belanja

Halaman Daftar Dan Login Pelanggan

Saat calon pembeli sudah selesai berbelanja, maka akan masuk ke *form* pendaftaran Pelanggan dan *login* ketika

fasilitas *LiveChat* bagi pelanggan. Toko RSMSTORE.ID menerapkan E-CRM berbentuk *website* untuk memasarkan dan memperkenalkan produk, serta menjalin hubungan baik antara admin dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. H. Al Gifar and Muhsin, “Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Online Di Toko Utami,” *J. Nuansa Inform.*, vol. 11, no. 1, pp. 62–69, 2016.
- [2] A.B.Ramadhan, “PERANE-CRM (ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi pada Harris Hotel & Conventions Malang),” vol. 40, no. 1, pp. 194–198, 2016.
- [3] M. Destiningrum and Q. J. Adrian, “Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbassis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre),” *J. Teknoinfo*, vol. 11, no. 2, p. 30, 2017.
- [4] F. Ayu and W. Sholeha, “Rancang bangun sistem informasi penjadwalan mata pelajaran berbasis web pada smart center pekanbaru,” *Intra-Tech*, vol. 3, no. 1, pp. 38–48, 2019.
- [5] Y. Yusran, “Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pembayaran SPP Siswa Berbasis Web,” *Edik Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 7–14, 2020.
- [6] J. B. Sanger, “Penentuan Prioritas Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Website Unika De La Salle Manado Dengan Metode Analytical Hierarchy Process,” pp. 405–412, 2018.
- [7] E. Erlinda, E. Syam, and S. Chairani, “Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan Pada Toko Unforgivn Toxic Fashion Lubuk Alung,” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 2, pp. 202–214, 2020.